

质量问题投诉占比居首 价格投诉下降明显 四川省消委发布上半年消费者投诉分析报告

□本报记者 马工枚

7月6日,四川省保护消费者权益委员会发布上半年消费者投诉权益统计分析报告。报告显示,2021年上半年,四川省各级保护消费者权益委员会共受理消费者投诉24324件;解决23910件,投诉解决率98.30%;为消费者挽回经济损失2635.02万元。其中因经营者有欺诈行为为消费者获得加倍赔偿金额11.88万元。全省各级消委组织接受消费者咨询5.59万人次。记者注意到,从统计数据来看,商品、服务的质量问题仍居投诉总量之首,成为消费者投诉的主要方面,但与上年同期相比,价格方面的投诉下降趋势最为明显,售后服务、质量和虚假宣传的投诉比例上升幅度较大。

据报告,在2021年上半年的消费者投诉案件中,按投诉性质划分:涉及质量问题方面的投诉案件9063件,占总量的37.26%;售后服务问题3893件,占16.00%;合同问题2932件,占12.05%;价格问题2743件,占11.28%;虚假宣传问题2643件,占10.87%;安全问题1038件,占4.27%;假冒问题507件,占2.08%;计量问题433件,占1.78%;人格尊严问题147件,占0.60%;其他问题(涉及多项投诉性质或难以归类的投诉问题)925件,占3.80%。

按商品种类来分,涉及食品类、家用电器类、服装鞋帽类的消费者投诉居前。与2020年同期相比,食品类、房屋及建材类、家用电器类等的投诉呈上升趋势,而农业生产资料类和医药及医疗用品类呈下降趋势。

按服务种类来分,涉及生活、社会服务、文化、娱乐、体育服务和销售服务的消费者投诉居前。与2020年同期相比,生活、社会服务类、销售服务、文化、娱乐、体育服务、房屋装修及物业服务等的投诉呈上升趋势,而保险服务、邮政业服务呈下降趋势。



□本报记者 马工枚

购买消费券是为了优惠,但如果这样的消费券有消费门槛,使消费者无法、或者很难享受到优惠,该怎么办?日前,记者从四川省保护消费者权益委员会了解到一起相关的消费案例。

2020年10月10日,新疆消费者骆先生通过某商户在京东上开的自营店定制了一款尺寸为1.5x0.5x1.53的白色屏风鱼缸。骆先生在购买前和商家确定了缸体尺寸,并多付了300元,由原来的2899元变成了3199元,2899元是由京东白条支付,300元是通过商家微信支付的收款码支付。骆先生称,2020年11月26日当他拆包查看测量时,发现商户未按约定的尺寸50cm制作,而是47cm,当天与商家沟通并告知了缸体尺寸制作有误,但商家竟以“商品详情页的缸体为人工测量有2公分的误差搪塞骆先生”。

26日当天,骆先生向四川省彭州市消费者协会丽春分会投诉。接到投诉后,彭州市消费者协会丽春分会工作人员立即联系辖区内生产厂家了解情况,经调查发现,尺寸出现不是京东平台反馈信息不及时、不准确,导致厂家直接拍下尺寸进行生产发货,厂家表示应该由平台负责。工作人员随后联系了消费者骆先生,证实了以上情况,并建议消费者先向京东平台申请仲裁,再由三方进行协商。1个小时内,彭州市消费者协会丽春分会工作人员便搭建起消费者—平台—生产厂家三方协商平台,当天生产厂家反馈协商结果“由平台补偿200元,生产厂家补偿100元,共计300元的定制款退还给消费者”,并得到消费者骆先生的认可,此消费投诉得到圆满解决。

四川省保护消费者权益委员会表示《消费者权益保护法》第三章第六款第二款规定:“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。”商家与消费者双方约定的定制尺寸为50cm制作,而商家实际做出的是47cm,与约定不符,商家应承担违约责任。根据《消费者权益保护法》第七章第五十三条“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款”的规定,消费者提出的退款要求是合理的。由于本案涉及第三方平台,且商家违约的直接原因是京东平台信息反馈失误,所以京东平台应承担主要责任。彭州市消费者协会丽春分会在受理消费投诉后,及时掌握投诉详情、实情,明确责任划分,搭建起以主要责任方为中心的简易协商平台,再从中发挥“催化剂”的作用并督促落实,这种方式能够客观、快捷处理好网购平台上的消费纠纷。

搭建协商平台 投诉处理快捷

参观红色教育基地 学习党史感悟初心 成都市青白江区市场监管局扎实开展党史学习教育

□蒋凝霞 本报记者 康立维 文/图



自党史学习教育开展以来,成都市青白江区市场监管局通过多层次、多形式、多角度的学习,开展了线上学习和线下学习,集中学习和个人自学、专题学习与穿插学习等方式相结合,掀起党史学习教育热潮。尤其是开展“学党史、强信念、跟党走”主题党日,扎实推进“我为群众办实事”实践活动,更加丰富了党史学习教育的平台和载体,促进了党史学习教育取得良好实效。

6月25日、28日,青白江区市场监管局组织机关党员干部分两批次到大邑县安仁镇建川博物馆开展“参观红色教育基地 重温党史感悟初心”党史学习教育。

干部队伍一行先后参观抗战文物陈列中心、低洼纪念馆、正面战场馆、飞虎奇兵馆,在解说员声情并茂的讲解中,一段段文字、一张张图片、一幅幅场景、一个个抗战物品犹如一篇篇波澜壮阔的历史诗篇,再现了党的光辉历程,记录下革命先烈可歌可泣的感人事迹。追忆烽火岁月,老一辈无产阶级革命家的丰功伟绩和革命先烈不怕牺牲、无私奉献的精神,深深感染着在场的每一位党员干部。

此次党史学习教育,让党员们既深入学习了党史,又进一步锤炼了党性,激励大家以更高昂的工作热情、更开拓的创新精神、更敬业的工作态度投入到工作中。

据了解,自党史学习教育开展以来,青白江区市场监管局主要领导干部带头,带头讲,他们走基层、进企业,用朴实的语言、真挚的情感、生动的故事,从不同角度,不同历史时期系统讲解党的百年光辉历史,并强调要立足市场监管工作实际,着重在推动学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行上下功夫,增强历史自觉,筑牢信仰之基,努力为建设现代化、国际化成都北部中心城区贡献力量。

深化“放管服”改革

“零成本·直通车” 四川绵竹个体工商户最快一小时领照

□张宁 本报记者 高明山 李鹏飞 文/图

近日,四川绵竹市市场监督管理局和绵竹农商银行联合举行仪式,正式启动绵竹市个体工商户开办“零成本·直通车”服务。德阳市市场监督管理局副局长陈凡、绵竹市人民政府副市长黄和川、四川农信德阳办事处党委书记刘旭等领导出席启动仪式并致辞。

启动仪式上,绵竹市市场监督管理局局长胡凌飞与绵竹农商银行董事长欧彬共同签署了合作协议,宣布“零成本·直通车”服务正式启动,并为首位个体经营户申办者发放了营业执照。

据了解,此项服务启动后,绵竹农商银行25个分支机构都将可以受理个体工商户营业执照的申办。服务时间为每天的9:00-17:00。银行代办点负责收取个体申办材料并录入登记信息,经绵竹市市场监管局各市场监管所审核后打印并发放营业执照。工作日办理,资料齐全者最快1小时领照。非工作日办理,资料齐全者可在最近一个工作日领照。此外,申办执照的个体工商户还可获得绵竹农商银行赠送的印章。

“个体工商户开办‘零成本·直通车’服务是一项典型的优化市场准入服务项目。绵竹市市场监管局和绵竹农商银行密切合作,充分运用成熟的网络通信技术,利用银行网点点多面广的优势,实现政务服务扩容增效。个体营业执照发放点从7个增加到32个,让老百姓办照更快、更近、更便捷,极大地方便了办事群众。”



德阳市市场监管局登记注册科相关负责人表示,“此次将‘零成本’开办从企业扩展到个体工商户,势必将进一步激发个体经营者的创业热情与市场活力,这一举措也是全市乃至全省的首创,有很强的示范和引领作用。”

据悉,此项服务是加大“六稳”“六保”工作力度,切实服务基层群众,保障和扩大就业,优化营商环境,提高工商登记注册便利化、规范化、信息化水平的重要举措。当前,优化提升营商环境已成为各级政府高度重视的综合性工作。由于个体

工商户在实体经济中占据了很大比例,其开办的便利化程度,是优化营商环境的具体体现。此项服务标志着当地市场监管部门在深化“放管服”改革中迈出了新的步伐,在开展“庆祝建党100周年、为民办实事”活动中取得了新的成效,在助推个体经济高质量发展中迈上了新的台阶。

达州市通川区市场监管局

全面开展重点工业产品质量安全隐患排查整治

□李万军 本报记者 蒋永飞

为全面加强重点工业产品质量安全隐患排查治理,落实“除隐患、防风险、迎大庆”百日攻坚行动要求,筑牢安全防线,共庆建党百年,连日来,四川达州市通川区市场监督管理局聚焦重点工业产品质量安全及生态环境保护两项重点任务,结合民生领域案件查办“铁拳”行动,集中力量开展了重点工业产品质量安全隐患整治。

本次整治采取股、所、队联动检查的方式,以辖区建材市场、专业市场、农资产品经营门店、文具店、危化品生产经营企业为重点对象,以危化品及包装物、烟花爆竹产品、电线电缆、化肥、农膜、塑料卷、建筑用彩钢板、化肥、儿童及学生用品等为重点品种。重点检查生产经营企业是否取得合法主体资格,是否存在制假售假情况,包装标识是否合法,是否存在生产经营许可证使用芯材的彩钢夹芯板,是否

存在危害生产和消费安全等违法行为。对检查中发现的安全隐患问题,责令企业限期整改到位。检查过程中,执法人员还积极向企业宣传产品质量及安全生产的重要性,帮助企业查找质量安全问题,指导规范产品质量安全风险监测预警,力争将产品质量安全风险隐患消解于未然、化解于无形。

下一步,通川区市场监管局将会同相关部门深入开展安全生产隐患排查整治百日攻坚行动,进一步加大重点工业产品的监督检查频次,强化隐患排查治理,切实从源头消除质量安全隐患,遏制突发事件的发生。对发现的违法违规行,将结合“铁拳”行动,依法严厉查处。

截至目前,已出动执法人员100余人次,已排查重点工业产品生产经营单位30余家,已立案查处2件。

便民服务热线: 55元/行/天 (13字1行) 广告热线 028-66079393 QQ: 769036015 微信: 13308082189

巴州镇人民政府在德昌县财政局领取四川省行政事业单位资金往来结算票据,编号0401330013-0101330807往来票据,整本不慎遗失,其中使用票据20张,入账金额606100元,未使用票据5张,特此声明。

攀枝花学院,丁红军,于2021年6月25日遗失报到证1张,票号:SGT2740。和明作废。SGT2746。声明作废。就业报到证遗失声明。本人袁玉双是成都医学院2021届护理学院护理学专业本科毕业,就业部门于2021年07月发放的就业报到证遗失作废,特此声明。

北京城建建龙湾项目农民工工资支付专用账户项目标段竣工退款申请登报公示。我承建的北京城建建龙湾项目已于2020年12月12日竣工,项目结算期间,农民工工资已通过农民工工资支付专用账户足额进行了支付,未发生拖欠事件。

石棉鑫汇环保科技有限公司、石棉固废资源化综合利用项目(竹厂区)(一期)环境影响评价第二次公示。根据《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国环境影响评价法》及《建设项目环境影响评价管理条例》、《环境影响评价公众参与办法》等法律法规要求,现对该项目进行第二次环评公示。